

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



TYM / työllistymistä edistävä monialainen
tuki

17.12.2025

SISÄLTÖ

.....	0
SOSIAALIPALVELUJEN.....	0
OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
Työllistymistä edistävä monialainen tuki (TYM).....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
.....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	27

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädettyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.....	27
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Itä-Uudenmaan hyvinvointialue Mannerheiminkatu 20 E 06100 Porvoo kirjaamo@itauusimaa.fi	
Y-tunnus :3221339-3	
Toimintayksikön nimi Työllistymistä edistävä monialainen tuki (TYM)	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Työllistymistä edistävän monialaisen tuen asiakkaat ovat työnhakijoita, joiden työllistyminen edellyttää pitkäkestoista ja tiivistä viranomaispalvelujen yhteensovittamista ja työllistymisen tukea. Työllistymistä edistävässä monialaisessa tuessa työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömän palvelutarpeen ja suunnittelevat hänelle tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet. Palvelukokonaisuuteen sisältyy työttömän palvelutarpeen mukaisesti yhteen sovitettuna julkisia työvoimapalveluja, sosiaali- ja terveyspalveluja, kuntoutuspalveluja sekä mahdollisesti muita työllistymistä edistäviä palveluja. Palveluista sovitaan monialaisessa työllistymissuunnitelmassa, jonka viranomaiset laativat yhdessä työttömän kanssa. Työllistymistä edistävän monialaisen tuen asiakkaat ovat työnhakijoita, joiden työllistyminen edellyttää pitkäkestoista ja tiivistä viranomaisten palvelujen yhteensovittamista ja tukea työllistymiseen. Palvelussa noudatetaan sosiaalihuoltolakia sekä palveluihin liittyvää erityislainsäädäntöä, kuten lakia työllistymisen monialaisesta edistämisestä sekä kuntouttavasta työtoiminnasta.	
Toimintayksiköiden postiosoitteet Porvoo: Mannerheiminkatu 20 E, 06100 Porvoo Sipoo: Jussaksentie 14, 04130 Sipoo Loviisa: Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa	
Toimintayksikön esihenkilö Hanne-Mari Balk	vastaava Puhelin 040 4873276
Postiosoite Mannerheiminkatu 20 E, 06100 Porvoo	Sähköposti hanne-mari.balk@itauusimaa.fi
Alihankintana ostetut palvelut Mehiläisen työterveys Siivous- ja kiinteistöhuolto	

	Versio: 3 Päivämäärä: 17.12.2025 Vastuukäyttäjä: Hanne-Mari Balk
Vartiointi- ja turvapalvelut Sosiaalihuollon muut ostopalvelut Tulkkipalvelut Asiakastietojärjestelmät Muut erityispalvelut tarvittaessa	

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

TYM:n omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön sekä henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa TYM:n johtava sosiaalityöntekijä Hanne-Mari Balk p. 040 4873276, hanne-mari.balk@itauusimaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään toimintayksiköissä (TYM:n ilmoitustaululla) julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma tullaan julkaisemaan myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Palveluiden toteuttamista toimintayksikössä ohjaavat toiminta-ajatus, arvot sekä toimintaperiaatteet.

Toiminta-ajatus

Sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön. TYM on yhteistoimintamalli, jossa työvoimaviranomainen, Kela ja hyvinvointialue yhdessä arvioivat työttömän palvelutarpeen ja suunnittelevat hänelle tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet. Toiminnan ensisijainen tarkoituksena on auttaa asiakkaita eteenpäin kohti työelämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus sekä vastuullisuus:

Yhdenvertaisuus	Ihmislähtöisyys	Osallisuus	Rohkeus	Vastuullisuus
Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat eri elämänvaiheissa tarvitsemiinsa palveluita yhdenvertaisesti koko hyvinvointialueella. Palvelut turvataan molemmilla kotimaisilla kielillä. Edistämme palveluiden saatavuutta myös englanniksi. Kohtelemme asiakkaita ja työntekijöitä kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti.	Kaiken toimintamme lähtökohhta on asukkaan ja asiakkaan hyvinvointi. Tunnistamme eri asiakasryhmien tarpeet ja otamme asiakkaan mukaan palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. Tavoitteemme on laadukas asiakaskokemus.	Asukkaiden, palveluiden käyttäjien ja henkilöstön osallisuus sekä yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on tärkeä voimavaramme. Vahvistamme osallisuutta läpinäkyvällä ja oikea-aikaisella toiminnalla sekä avaamalla uusia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen kanavia.	Uudistamme rohkeasti ja ketterästi palveluitamme ja toimintatapojamme yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Mittaamme toimintamme tuloksellisuutta, asiakaskokemusta ja henkilöstön hyvinvointia. Olemme valmiit myöntämään ja korjaamaan omat virheemme.	Toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös kumppaneitammme. Huolehdimme kustannustehokkaasti asukkaiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Olemme edelläkävijä vastuullisena ja kannustavana työnantajana.

TYM:ssä pyrimme edistämään erityisesti asiakkaiden työelämäosallisuuden mahdollisuuksia. Lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Asiakkaan palveluprosessissa huomioimme vahvaa kumppanuus- ja verkostotyötä. Kaikilla työntekijöillä on vastuu paitsi omista työtehtävistä, myös yhteinen vastuu asiakkaista, työn sujuvuudesta, vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta, työympäristöstä, työturvallisuudesta sekä työviihtyvyydestä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa paitsi hyvää hallintokäytäntöä ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta, myönteisen tulkinnan ensisijaisuutta ja asiakkaan omatoimisuuden edistämistä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, laitteet, kalusteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (ilmapiiri, kohtelu) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja

todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-raportointiohjelma. Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa asiakas- ja potilasympäristössä työskentelevä henkilö. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä viimeistään seuraavassa tiimikokouksessa henkilöstön kanssa.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin.

HaiPro -järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta: Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. HaiPro ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva

havahtessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tieto-turvailmoituksista ohjautuu tieto myös Itä-Uudenmaan tietosuojavaltuutetulle, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilöstön ilmoitusvelvollisuuslomakkeella (katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, eikä keskustelu työpaikalla ole johtanut tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Ilmoitus pohjana voi myös käyttää Talentian tekemää mallilomaketta

https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/MALLILOMAKE_ILMOITUKSEN_TEKEMISEEN_2017.docm

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonyymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta. Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen sähköisellä lomakkeella.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johdon on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijöillä on

velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje
- Hygieniaoheistus (Sosiaali- ja terveysministeriö suositus tartuntoja ehkäisevistä toimista 1.7.2022 alkaen)

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Riskien kartoitus tehdään vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Yksikkökohtaisia toiminnan

riskejä arvioidaan lisäksi mm. potilasturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, yksintyöskentelyohjeessa ja työpaikkaselvityksessä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön kanssa käydään läpi perehdytyksessä ja kerrataan vuosittain Sosiaalihuoltolaissa 48§ määritelty ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitukset sekä niiden perusteella tehdyt kehittämistoimet käydään läpi viikoittaisissa työyksikkökokouksissa moniammatillisesti koko henkilöstön kanssa niin, että ilmoitukseen liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat esille suullisesti tai kirjallisesti suoraan esihenkilölle ja/tai HaiPro- tai SPro -sosiaalialan epäkohtailmoitus järjestelmän kautta. HaiPro-järjestelmässä tehdään seuraavat ilmoitukset: potilas- ja asiakasturvallisuusilmoitus, sosiaalialan epäkohtailmoitus sekä työturvallisuusilmoitus.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa suullista tai kirjallista palautetta suoraan työntekijälle tai esihenkilölle. Palautteet käsitellään seuraavassa viikkotiimissä ja

tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet. Palautetta voi antaa myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta Anna palautetta -lomakkeen kautta tai sähköpostitse.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan viivytyksettä. HaiPro-ilmoitukset käydään työyhteisön viikkokokouksissa ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro -järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverieissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse.

Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeenarvio ja hoitosuunnitelma

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. TYM-työssä jokaiselle asiakkaalle on omatyöntekijä, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa moniammatillista tiimiä sekä asiakkaan verkostoja. Palveluntarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan yhteistyössä työvoimaviranomaisen ja Kelan kanssa monialainen työllistymissuunnitelma, jossa määritellään yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen tilannettaan edistävät tavoitteet, palvelut ja niiden kesto. Asiakas on aina mukana monialaisen työllisyysuunnitelman laatimisessa. Suunnitelman toteutumista seurataan vähintään puolen vuoden välein.

Asiakkaan kohtelu

Versio: 3
Päivämäärä: 17.12.2025
Vastuukäyttäjä: Hanne-Mari Balk

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asiakas käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja asiakkaan toivoessa myös hänen läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianosaisille. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan

itseäänmääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itseäänmääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itseäänmääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Itseäänmääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakas osallistuu palveluidensa järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itseäänmääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti.

Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa oman palvelun saamisessa ja palvelun toteutumisessa; palvelussa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollossa itseäänmääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

TYM:ssä asiakkaan sosiaalipalvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi aina kieltäytyä työllistämistä edistävistä palveluista tai hän keskeyttää palvelun. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksentekoon.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. TYM:ssä asiakkaat ja heidän

omaisensa/läheisensä voivat osallistua yksikön toimintaan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamalla palautetta palveluista.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevista asioista kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön, omatyöntekijään tai esihenkilöön.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipisteissä
- lähettämällä palautetta sähköpostitse osoitteeseen viestinta@itauusimaa.fi
- verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://itauusimaa.fi/palaute/>
- vastaamalla asiakastyytyväisyyskyselyihin

Asiakastietoja tai muita luottamuksellisia tietoja ei tule lähettää lomakkeella tai sähköpostitse. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli asiakas haluaa, että häneen otetaan yhteyttä, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta:

Terveystieteiden muistutus: https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_potilas-1.pdf

Sosiaalihuollon muistutus: https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2023/04/Muistutus_Ita-Uudenmaan-hyvinvointialue_asiakas-1.pdf

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue, kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo

asiakasneuvonta puh. 019 5600 111, sähköposti kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Anette Karlsson, puh. 0405142535 (puhelinaika ma ja to klo 9–13), sähköposti Anette.Karlsson@itauusimaa.fi, postiosoite: Sosiaali- ja potilasasiamies, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo. Salassa pidettävien tietojen lähettämisestä tulee välttää.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivut: <https://itauusimaa.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/sosiaali-ja-potilasasiamies/>

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi olla yhteydessä:

- jos on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista

- jos tarvitsee apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitsee apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitsee ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai epäselvyyksissä ota ensisijaisesti yhteyttä hoitoyksikön henkilökuntaan ja esihenkilöön. Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, saa vastauksen yleensä 1-3 arkipäivän kuluessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta. Palvelu toimii ajanvarauksella ja toimisto sijaitsee Porvoossa, mutta asiakkailta on aina mahdollisuus halutessaan tapaamiseen myös kotikunnassaan.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös palveluvastaavalle ja tulosityksiköpäällikölle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. TYM:n asiakkaille on nimetty omatyöntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden suunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistävät hyvinvointia ja osallisuutta. Asiakkaille kerrotaan tarjolla olevista palveluista ja toimijoista sekä mahdollisuuksista fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja ylläpitämisen tueksi.

TYM-työssä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja tarjota sosiaalipalveluita sekä työllistymistä edistäviä palveluita. Asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heille tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma tarpeen niin vaatiessa sekä monialainen työllistymissuunnitelma yhteistyössä työvoimaviranomaisen kanssa. Asiakas osallistuu oman tilanteensa asiantuntijana asiakassuhteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet kirjataan monialaiseen työllistymissuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastapaamisilla. Tapaamisilla arvioidaan asiakkaan vointia ja toimintakykyä sekä miten asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Tapaamilla käytyt keskustelut asiakkaan kanssa sekä havainnot hänen tilanteestaan kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Siivous TYM:ssä on järjestetty yhteisesti muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

TYM:ssä pyritään henkilökunnan hyvällä käsihygienialla edesauttamaan tartuntatautien ehkäisyä. Työnantaja tarjoaa halukkaille influenssarokotteen ja hengityssuojaimia. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä hyödynnetään hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm,
marita.nyholm@itauusimaa.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, kolmannen sektorin ja eri hallinnonalojen kanssa järjestetään mm. monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan kanssa

asiakkaan suostumuksella. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

TYM:n verkostossa monialaista yhteistyötä tehdään sosiaali- ja terveyshuollon, työvoimaviranomaisen ja Kelan kuntoutusneuvojan kanssa edistääkseen asiakkaan koulutukseen tai työelämään siirtymistä. Lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien, kolmannen sektorin ja eri hallinnonalojen kanssa monialaisina verkostotapaamisina yhdessä asiakkaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita sekä toimintoja, joilla sekä palveluiden että hoidon turvallisuus varmistetaan ja joilla suojataan asiakkaan/potilaan vahingoittuminen. Lisäksi sosiaali- ja terveystalouden tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien, tarvikkeiden sekä lääkkeiden tulee olla sekä asianmukaiset että turvalliset ja tiedonkulun tulee toteutua laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, viime kädessä vastuu on yksikön esihenkilöllä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa läpi henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten paloviranomainen. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla. Palo- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja toimipisteissä suoritetaan turvallisuuskävelyitä. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen käytäntöihin (mm. asiakkaiden kulkeminen tiloissa ja heidän ohjeistamisensa odottamaan kutsumista varatulle ajalle). Asiakkaisiin kohdistuvissa uhka- ja vaaratilanteissa tehdään Haipro-ilmoitus, jonka avulla voidaan seurata/huomata kohdat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasprosessin kehittämiseksi ja seuraamiseksi on luotu hoito- ja palveluketjuja ja tiimeissä käydään jatkuvaa arvioivaa keskustelua asiakasturvallisuudesta yksittäisissä asiakastapauksissa. Pyritään tekemään toimitilakohtaista yhteistyötä turvallisuusasioissa muiden yksiköiden kanssa.

TYM:ssä noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia. Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vartiointipalvelu on järjestetty kriittisiin toimintoihin, mm. asiakastapaamisia varten. Ohjeita ja suunnitelmia päivitetään aktiivisesti ja niiden mukaisesti toimitaan.

Itä-Uudenmaanhyvinvointialueen varautumis- ja turvallisuusyksikkö vastaa alueen varautumista ja turvallisuutta koskevien asioiden valmistelusta. Valmiusasiantuntija toimii kiinteistö- ja henkilöturvallisuuden vastuuhenkilönä, vastaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta yhdessä kiinteistöpäällikön kanssa ja edistää turvallisuusosaamisen ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä.

Henkilöstö

Henkilöstömäärä ja rakenne

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen TYM:ssä työskentelee:

- johtava sosiaalityöntekijä (VTM/YTM)
- 1 sosiaalityöntekijää (VTM/YTM)
- 6 sosiaaliohjaaja (sosionomi AMK)
- 1 toimistosihtööri

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan

työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito> Kielitaito varmistetaan haastattelussa. Ammattihenkilölain mukaan sosiaalityöntekijän sijaisuuksia tekevillä henkilöillä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai vähintään sosiaalityön aineopinnot ja niihin sisältyvä käytännön harjoittelu suoritettuna. Lisäksi henkilön tulee työskennellä ammattiin valmistuneen ja laillistetun sosiaalityöntekijän valvonnan ja johdon alaisena.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Eriyksen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Tiimityöskentely antaa hyvät mahdollisuudet tiiviille ja pitkäaikaiselle perehtymisprosessille. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa TYM:ssä johtava sosiaalityöntekijä. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa työsuhteen alussa

ja sen jälkeen vuosittain. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma TYM:n työntekijöille ja koulutukset pyritään toteuttamaan koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Toimitilat

TYM:n toimistotiloja käyttävät TYM:n verkostoon kuuluvat työntekijät asiakastapaamisia varten. Toimitiloissa huomioidaan asiakkaiden yksityisyys, ja tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota myös asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen. Asiakkaita tavataan myös muiden palveluntuottajien kuten kuntouttavan työtoiminnan tiloissa. Asiakastapaamisissa huolehditaan aina siitä, että toimistolla on myös toinen työntekijä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kutsu- ja hälytyslaitteilla.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuihin tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetyistä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali-ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt](#).

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

TYM:ssä johtava sosiaalityöntekijä käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja

turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä. Yksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Jos epäilet tietojesi väärinkäyttöä, vuotoa tai vastaavaa, ota yhteyttä tietosuojavastaavaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavan tavoitat sähköpostitse tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Johtava sosiaalityöntekijä huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua.

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Mari Eklom, sebastian.ekblom@itauusimaa.fi.

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Itä-Uusimaa on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin. Palveluiden kehittämisessä tulee huomioida, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yhdenvertaisia ja alueellisesti kattavia. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä. Asiakkaiden tulee saada palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Asiakkaat kohdataan arvostavasti, heitä kuunnellaan, ja heidän tulee saada palveluistaan tarvitsemansa apu. Hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus tulee toteuttaa päällekkäisiä palveluja välttäen eri palveluiden tarjonnan yhteistyötä hyödyntäen. Palvelu tulee kehittää vaikuttavaksi, laadullisesti, pitkäaikaiseksi ja kustannustehokkaaksi. Painopistettä on siirretty ennaltaehkäisyyn.

Jokaisella toimintayksiköllä on oma toimintasuunnitelmansa, niin myös TYM:ssä, jossa puhutaan toiminnan kehittämisestä. Palveluita kehitetään ja yhtenäistetään, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan oikea-aikaista ja sopivaa apua ja tukea.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtava sosiaalityöntekijä.

Paikka ja päiväys

Porvoo 17.12.2025

Allekirjoitus

Hanne-Mari Balk